



Level



Pressure



Flow



Temperature



Liquid
Analysis



Registration



Systems
Components



Services

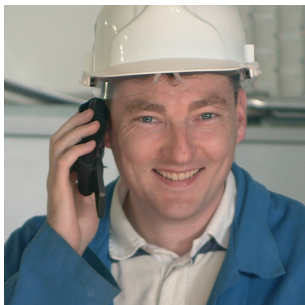


Solutions

Contratti di service

Il giusto supporto per ogni punto di misura

Quattro diversi livelli di assistenza



Endress+Hauser crede che l'assistenza non sia solo un costo da minimizzare, ma un processo che deve essere ottimizzato....

per raggiungere questo scopo E+H lavora con i suoi Clienti per definire il giusto livello di manutenzione richiesto dagli strumenti installati ed

ottimizzare le prestazioni dell'impianto. Nell'ambito della nostra offerta di servizio, possiamo offrire il nostro supporto tecnico sia per gli strumenti E+H che per la strumentazione di altri produttori.

Cosa dicono i nostri Clienti?

1 - Service Preventivo

“Abbiamo stipulato un contratto di manutenzione con Endress+Hauser a partire dal 1990 e possiamo affermare d'aver sempre ottenuto il supporto richiesto. Controlli periodici e consulenza da parte dei tecnici del servizio assistenza

Endress+Hauser, hanno mantenuto elevata l'affidabilità delle prestazioni degli strumenti. Ci da tranquillità sapere che E+H si prende cura dei nostri strumenti in maniera così professionale!”



2 - Service Esteso

“La durata di uno strumento di misura è di circa 10 anni. I costi durante questo periodo, dipendono principalmente dalla manutenzione ordinaria e correttiva dello strumento. Il contratto di assistenza ci fornisce

questo servizio completo di manutenzione. In questo modo, possiamo ridurre in maniera significativa i costi relativi agli strumenti di misura ed i costi di esercizio associati.”



3 - Service Totale

“Un contratto di assistenza con Endress+Hauser allontana qualsiasi tipo di preoccupazione. Ci fornisce tutto quello di cui abbiamo bisogno senza costi inaspettati.

Possiamo soddisfare le richieste previste dai nostri standard qualitativi e minimizzare i tempi di fuori servizio grazie alla manutenzione preventiva e straordinaria eseguita da tecnici esperti.”



4 - Service su misura

“La forza di un contratto è la partnership! Sottoscrivendo un contratto di assistenza, abbiamo ottenuto la soluzione mirata alle nostre necessità che

assicura le corrette verifiche ed attività di manutenzione degli strumenti da processo. Oggi noi ed Endress+Hauser beneficiamo entrambi di questo proficuo rapporto.”



	Standard				Opzionali		
	Controlli funzionali	Messa in servizio *	Viaggio e lavoro **	Parti di ricambio	Parti di usura ***	Parti di consumo	Servizi di taratura
Service Preventivo	■				■	■	■
Service Esteso	■		■		■	■	■
Service Totale	■	■	■	■	■	■	■
Service su Misura	“Personalizzato!”				“Personalizzato !”		

* per i nuovi strumenti che sostituiscono apparecchiature oggetto del contratto
 ** per riparazioni in campo
 *** forfait per la sostituzione annuale delle parti di ricambio di strumenti quali campionatori, analizzatori...

Service Preventivo

Vengono eseguiti i controlli necessari per verificare la funzionalità operativa dei dispositivi ed ottenere la miglior prestazione. Viene rilasciata la documentazione a conferma delle prestazioni e dell'affidabilità delle misure. Controlli e manutenzione

periodici possono essere, in opzione, combinati con la sostituzione di parti di ricambio o materiali di consumo. Su richiesta, con prestazione aggiuntiva, si può certificare la taratura degli strumenti in accordo alle nostre procedure (SOP).

Benefici

- La manutenzione necessaria che assicura prestazione ottimale dello strumento.
- Il rilascio di rapporti di manutenzione che soddisfa la necessità di documentazione delle attività

Service Esteso

In aggiunta alle prestazioni fornite dal contratto di service preventivo, garantiamo il supporto agli strumenti oggetto del contratto includendo i costi di intervento straordinario (trasferta, viaggio, tempo di lavoro).

Benefici

- La manutenzione necessaria che assicura prestazione ottimale dello strumento
- Il rilascio di rapporti di manutenzione che soddisfa la necessità di documentazione delle attività.

- La continuità di servizio tra le visite di manutenzione preventiva

Service Totale

In aggiunta alle prestazioni fornite dal contratto di service esteso, sono incluse le parti di ricambio necessarie al ripristino della funzionalità della strumentazione in caso di guasto o malfunzionamento. Anche la prestazione di messa

in servizio di nuovi strumenti in sostituzione degli esistenti in contratto è inclusa nel servizio.

Benefici

- La manutenzione necessaria che assicura la prestazione ottimale dello strumento
- Il rilascio di rapporti di manutenzione che soddisfa la necessità di documentazione delle attività.

- La continuità di servizio tra le visite di manutenzione preventiva
- Le prestazioni extra per la messa in servizio della nuova strumentazione sono incluse nel contratto
- Parti di ricambio incluse
- Controllo completo del budget di manutenzione

Contratti d'Assistenza su misura

Tranquillità, affidabilità e sicurezza della strumentazione raggiunte mediante prestazioni regolate da contratti di assistenza completamente personalizzati. Viene concordato e definito un pacchetto di servizi al fine di soddisfare tutte le esigenze

manutentive della strumentazione e fornire una soluzione di service perfettamente adeguata al profilo del Cliente. Per esempio, questo tipo di contratto può includere attività di taratura, assistenza a distanza, aggiornamento software ecc.

Benefici

- Le prestazioni fornite da Endress+Hauser sono dimensionate per essere perfettamente complementari alle risorse interne .

I contenuti del Contratto possono essere approfonditi con il Vostro rappresentante locale di Endress+Hauser.

L'esecuzione di un contratto di assistenza

Un'organizzazione collaudata, un processo studiato ed ottimizzato.



1

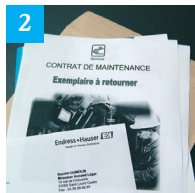
Definizione del contratto – I requisiti del contratto vengono definiti per mezzo di:

- Un elenco dei punti di misura da includere
- Il dimensionamento della periodicità della manutenzione preventiva



5

Arrivo in campo – Il tecnico Endress+Hauser arriva presso il sito provvisto di tutti gli strumenti necessari. La documentazione ed eventuali parti necessarie per effettuare l'assistenza



2

Proposta di contratto – Definiti tutti i dettagli operativi, Endress+Hauser invia il modulo di contratto al Cliente



6

Esecuzione – Il tecnico Endress+Hauser

- esegue i controlli ed i test dello strumento
- sostituisce le parti di consumo ove previsto
- produce un rapporto di manutenzione per ogni strumento
- presenta i risultati della visita e rilascia un rapporto di servizio



3

Pianificazione delle visite – Al ricevimento dell'ordine, l'ufficio assistenza contatta il Cliente per pianificare le visite di manutenzione preventiva per i dodici mesi successivi



7

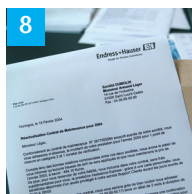
In caso di guasto – Se un guasto o malfunzionamento avviene tra le visite programmate

- il Cliente contatta il centro di assistenza
- il nostro personale tecnico aiuterà il Cliente ad identificare la causa ed individuerà la soluzione migliore caso per caso*



4

Preparazione del lavoro – In corrispondenza delle scadenze concordate, l'ufficio assistenza predispone le necessarie risorse ed i tools, verifica con il Cliente l'accessibilità dell'impianto e concorda la data esatta della visita.



8

Rinnovo del contratto – La soddisfazione del cliente è il nostro obiettivo, quindi annualmente si discuterà in merito al contratto, su come migliorarlo e si definiranno le attività dei mesi successivi.

*I contratti di tipo ESTESO o TOTALE includono l'opzione della riparazione in campo e, se giudicata la soluzione migliore, l'ufficio assistenza organizzerà la visita dei suoi tecnici specializzati.

Documentazione disponibile:

Servizi per l'automazione

Un'offerta completa a supporto della vostra tranquillità
FA018H/29/it/04.04

Taratura in campo o in fabbrica

Il leader mondiale delle misure, per un servizio unico.
FA020H/29/it/12.04

W@M

Web-enabled Asset Management
al servizio del tuo business
CP001Z/00/it/04.04

Italia

09.03/MMC

Endress+Hauser Italia S.p.A.
Via Donat Cattin 2/a
20063-Cernusco s/Naviglio
MI
Tel. +39 02 92192.1
Fax +39 02 92107153
<http://www.endress.com>
info@it.endress.com